

# ISM Foundation

## Syllabus: opzet en leerdoelen

Versie: 1.0, 8 juli 2011



Integrated  
Service  
Management

## De ISM Foundation training

De training ISM Foundation heeft als doel om de deelnemer op hoofdlijnen inzicht te verschaffen in de werkwijze van een IT-beheerorganisatie, volgens de aanpak van de ISM-methode, zodat de deelnemer in staat is te functioneren in een organisatie waar ISM het gehanteerde referentiekader is.

### Doelgroep

De doelgroep van de ISM Foundation training bestaat uit:

- individuen die inzicht willen verwerven in de werkwijze van een IT-beheerorganisatie volgens de ISM-methode
- medewerkers van een IT-beheerorganisatie die de ISM-methode gebruikt of gaat gebruiken

### Leerdoelen

Na het volgen van de training heeft de deelnemer op hoofdlijnen inzicht in:

- de betekenis van IT-servicemanagement in algemene zin, in de context van het bedrijfsproces en de informatievoorziening
- de kenmerken en structuur van een IT-service
- de bedrijfsmiddelen People, Process, en Product, en de wijze waarop deze geïntegreerd kunnen worden bij de besturing van de dienstverlening
- de relaties tussen processen, procedures en werkinstructies
- de relaties tussen processen en organisatorische functies
- procesmatig werken versus lijn- en projectmatig werken
- de verschillende procesmanagement- en uitvoeringsrollen en hun taken
- het ISM-procesmodel en de zes kernprocessen
- de ISM-principes en uitgangspunten
- de toepassing van de ISM-methode in de praktijk
- de manier waarop de werkwijze van een IT-beheerorganisatie constant kan worden verbeterd, en welke bijdrage een medewerker daar zelf aan kan leveren

ISM Foundation beperkt zich niet tot de gebruikelijke kennisdoelen, maar biedt vooral een breed inzicht in de direct toepasbare praktijken.

### Inhoud

De inhoud van de training wordt geheel bepaald door de inhoud van de standaard ISM-methode:

- verwerven van kennis en inzicht op het gebied van IT-servicemanagement
- leren abstraheren en nuanceren bij beheervraagstukken
- hanteren van een procesmodel in de context van besturingsvraagstukken
- inzicht verkrijgen in de toepassing van de bedrijfsmiddelen People, Process en Product
- leren hoe de invloed van omgevingsfactoren in de context van beheer kan worden geplaatst (bijv. in een situatie waarin geoutsourced is)
- leren verbeteren met inzet van een methodische aanpak volgens ISM

### Werkvormen

In de ISM Foundation training worden de volgende werkvormen toegepast:

- overdracht van theorie
- discussie op basis van praktijkvoorbeelden en praktijkopdrachten
- reflectie op de eigen werksituatie
- reflectie op de eigen bijdrage van de deelnemer aan de dienstverlening

## Structuur en inhoud van de training

De vorm en volgorde waarin de stof uit de syllabus aan de orde komt kan door de trainer worden bepaald, en hoeft niet de ordening uit de syllabus te volgen. De stof, beschreven in de syllabus, dient wel geheel aan de orde te komen in de training. Voor geaccrediteerde trainers is een basisset sheets beschikbaar, waarin de stof aan de orde komt en waarin de figuren uit het boek "De ISM-Methode" zijn opgenomen. Aanbevolen studiebelasting: 18 uur.

## Toetsing en certificaat

De training ISM Foundation wordt getoetst door het afnemen van een individueel examen van 40 multiple-choice vragen. Het examen wordt verstrekt door BHVB. De examenvragen zijn afkomstig van de examenvragendatabase van BHVB. Deelnemers hebben maximaal 60 minuten voor het beantwoorden van de vragen. Het examen wordt onder (gedelegeerd) toezicht van BHVB afgenomen. Deelnemers die een voldoende voor het ISM Foundation examen hebben gehaald, ontvangen het certificaat ISM Foundation en worden (desgewenst anoniem) opgenomen in het ISM-Register.

Om een voldoende te halen dienen minimaal 26 van de 40 vragen correct te zijn beantwoord. Bezwaar tegen een uitslag kan worden ingediend bij BHVB. Examenkandidaten wordt dringend aangeraden een ISM Foundation training te volgen alvorens aan het examen deel te nemen, maar dit is niet verplicht.

## Syllabus

In de training ISM Foundation worden de volgende onderwerpen behandeld. De volgorde van de onderwerpen kan door de trainer worden aangepast.

Blok	Inhoud
Introductie	<p><b>Introductie in de training</b> <b>Doel:</b> kennismaken met de deelnemers, toelichting op de structuur van de training, en het inventariseren van de verwachtingen</p> <p>Deelnemers lichten hun achtergrond toe. De trainer bespreekt deze en stelt vragen over de werkwijze. De trainer inventariseert de verwachtingen van de deelnemers.</p> <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 0,5 uur</i></p>
Blok 1	<p><b>Blok 1 - Introductie in IT-servicemanagement</b> <b>Doel:</b> het verkrijgen van inzicht in de betekenis van IT-servicemanagement in algemene zin, in de context van het bedrijfsproces en de informatievoorziening.</p> <p>Hier komt de vraag aan de orde: "Wat is IT-servicemanagement?" De deelnemer moet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) onderscheid kunnen maken tussen klanten en leveranciers in de informatievoorziening:<ul style="list-style-type: none"><li>i. het verschillen kennen tussen primaire en secundaire taken</li><li>ii. de functiescheiding tussen Demand en Supply kunnen verklaren</li><li>iii. het negenvlakmodel (SAME) op hoofdlijnen kunnen uitleggen</li></ul></li><li>b) kunnen verklaren welke positie het taakgebied IT-servicemanagement heeft t.o.v. Functioneel Beheer, Technisch Beheer, Applicatiebeheer, HRM, Facility Management, etc.</li></ul>

	<p>c) inzicht hebben in verschillende relaties tussen klant en leverancier:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. de relatieve stadia van volwassenheid van een organisatie kunnen herkennen</li> </ol> <p>d) inzicht hebben in de aard van dienstverlening:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. weten wat een service is</li> <li>ii. weten waaruit een service bestaat (structuur, componenten)</li> <li>iii. het verschil kunnen herkennen tussen goederen en services</li> <li>iv. de belangrijkste kwaliteitseisen voor services kennen (functionaliteit, beschikbaarheid, snelheid, capaciteit)</li> </ol> <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 1,5 uur</i></p>
<p>Blok 2</p>	<p><b>Blok 2 - Procesmatig werken</b></p> <p><b>Doel:</b> het verkrijgen van inzicht in de processen van het taakgebied IT-beheer en de samenhang van deze processen met de overige bedrijfsmiddelen.</p> <p>Hier komt de vraag aan de orde: "Wat is procesmatig werken?". De deelnemer moet:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) de verschillende bedrijfsmiddelen (PPP) kennen</li> <li>b) inzicht hebben in de relaties tussen de bedrijfsmiddelen:       <ol style="list-style-type: none"> <li>i) de koppelvlakken in het ISM-relatiemodel kunnen omschrijven (high level)</li> <li>ii) inzicht hebben in de keten waarin IT-beheer functioneert</li> </ol> </li> <li>c) inzicht hebben in de aantoonbaarheid van prestaties (rapportage, trends)</li> <li>d) weten wat een proces is:       <ol style="list-style-type: none"> <li>i) de onderdelen van processen kunnen benoemen: triggers, input, throughput, output, control, outcome (ITOCO)</li> </ol> </li> <li>e) de verschillende niveaus van werkregels kennen:       <ol style="list-style-type: none"> <li>i) de begrippen proces, procedure, werkinstructie kunnen toelichten</li> </ol> </li> <li>f) weten welke processen we in IT-beheer kunnen onderscheiden:       <ol style="list-style-type: none"> <li>i) de zes zuivere kernprocessen op alleen tactisch en operationeel nivo kunnen benoemen</li> <li>ii) de samenhang tussen de processen kunnen uitleggen</li> </ol> </li> <li>g) een aantal kernfuncties in IT-beheerorganisaties kunnen benoemen, de reden van hun bestaan kunnen aangeven, en kunnen uitleggen hoe deze gebruik maken van de zes kernprocessen en de producten:       <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Helpdesk</li> <li>ii. Servicemanagement</li> <li>iii. Security Management</li> <li>iv. Capacity Management</li> <li>v. Continuïteitsbeheer</li> <li>vi. Applicatiebeheer</li> <li>vii. Technisch Beheer</li> </ol> </li> <li>h) een aantal kernproducten van een IT-beheerorganisatie kunnen benoemen:       <ol style="list-style-type: none"> <li>i) ITSM-tools, rapportagetools, BPM-tools, templates, formulieren, portal, standaarden</li> </ol> </li> </ol> <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 3 uur</i></p>

Blok 3	<p><b>Blok 3 – Werkwijze en besturing in een IT-beheerorganisatie</b>  <b>Doel:</b> inzicht verkrijgen in procesmatig werken en in de processen die in een IT-beheerorganisatie voorkomen.</p> <p>Hier speelt de vraag: “Hoe organiseer je de werkwijze en de besturing van IT-beheerorganisaties?”  De deelnemer moet:</p> <p>a) inzicht hebben in procesmatig werken versus lijn- en projectmatig werken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. het verschil tussen procesmanagementrollen en lijnrollen/procesuitvoeringsrollen kennen, en de matrix kunnen uitleggen</li> <li>ii. inzicht hebben in de verschillende posities van het PMM-schema</li> <li>iii. weten welke rol projecten in IT-beheerprocessen kunnen spelen</li> <li>iv. weten hoe escalaties tussen processen en lijn kunnen verlopen</li> </ul> <p>b) inzicht hebben in de werkwijze van een organisatie volgens ISM, en de ISM-principes die daarbij van belang zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. inzicht hebben in de manier waarop procedures uit processen volgen</li> <li>ii. inzicht hebben in de manier waarop werkinstructies de procesflows volgen</li> <li>iii. de begrippen organisatie, medewerker, functie, rol in samenhang kunnen beschrijven</li> <li>iv. inzicht hebben in de begrippen Taken, Bevoegdheden en Verantwoordelijkheden, en hoe deze kunnen worden gehanteerd</li> <li>v. inzicht hebben in de wijze waarop ISM in borging van de werkwijze voorziet</li> </ul> <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 2 uur</i></p>
Blok 4	<p><b>Blok 4 – De zes kernprocessen van een IT-beheerorganisatie</b>  <b>Doel:</b> inzicht hebben in de werking van de zes kernprocessen in een IT-beheerorganisatie.</p> <p>Hier speelt de vraag: “Welke processen kom je tegen bij IT-beheer?”.  De deelnemer moet:</p> <p>a) in het proces SLM de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. het SLM-proces</li> <li>ii. control</li> <li>iii. service</li> <li>iv. requirements</li> <li>v. contract/overeenkomst</li> <li>vi. SLA</li> <li>vii. OLA</li> <li>viii. UC</li> <li>ix. servicecatalogus</li> <li>x. serviceportfolio</li> <li>xi. beschikbaarheid</li> <li>xii. uptime</li> <li>xiii. rollen</li> <li>xiv. serviceraportages</li> <li>xv. FO/TO</li> </ul>

- xvi. capaciteit
- xvii. veiligheid
- xviii. snelheid
- xix. continuïteit
- xx. kosten/doorberekening
- xxi. KPI

- b) in het proces OPS de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
  - i. het OPS-proces
  - ii. control
  - iii. service request
  - iv. plannen
  - v. monitoren
  - vi. event
  - vii. drempel
  - viii. alert
  - ix. KPI
- c) in het proces INC de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
  - i. het INC-proces
  - ii. control
  - iii. helpdesk
  - iv. categoriseren
  - v. prioriteren
  - vi. routeren
  - vii. 1e/2e/3e lijn
  - viii. callmanagement
  - ix. workaround
  - x. escaleren
  - xi. impact
  - xii. urgentie
  - xiii. prioriteit
  - xiv. metriecken
  - xv. kennismanagement
  - xvi. KPI
- d) in het proces CHM de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:
  - i. het CHM-proces
  - ii. control
  - iii. scope
  - iv. RFC
  - v. CAB
  - vi. ontwikkeling
  - vii. test
  - viii. plan
  - ix. draagvlak
  - x. standaardchange
  - xi. mijlpalen
  - xii. changekalender
  - xiii. versiebeheer
  - xiv. releases
  - xv. impact

	<ul style="list-style-type: none"> <li>xvi. urgentie</li> <li>xvii. prioriteit</li> <li>xviii. back-out</li> <li>xix. KPI</li> </ul> <p>e) in het proces COM de volgende componenten kennen en kunnen toelichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. het COM-proces</li> <li>ii. control</li> <li>iii. scope</li> <li>iv. CMDB</li> <li>v. audits</li> <li>vi. borging</li> <li>vii. KPI</li> <li>viii. Baseline?</li> <li>ix.</li> </ul> <p>f) in het proces QM de volgende componenten kennen, en kunnen toelichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. het QM-proces</li> <li>ii. control</li> <li>iii. risico</li> <li>iv. risico-inventarisatieplan</li> <li>v. risicoscan</li> <li>vi. verbeteren</li> <li>vii. PDCA</li> <li>viii. risicolijst</li> <li>ix. impact</li> <li>x. urgentie</li> <li>xi. prioriteit</li> <li>xii. known error</li> <li>xiii. KPI</li> </ul> <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok: 8 uur</i></p>
Blok 5	<p><b>Blok 5 – Kenmerken van een werkwijze volgens ISM</b></p> <p><b>Doel:</b> inzicht in de toepassing van ISM in een IT-beheerorganisatie en in de manier waarop daarmee – ook door de deelnemer zelf – een voortdurende verbetering van de dienstverlening kan worden bereikt</p> <p>Hier speelt de vraag: “Hoe werkt een IT-beheerorganisatie?”.</p> <p>De deelnemer moet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) globaal inzicht hebben in de aanpak van de ISM-methode (weten welke fasen er zijn, welke activiteiten per fase aan de orde zijn)</li> <li>b) weten hoe de werkwijze geborgd wordt: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. hoe de factor People wordt gepubliceerd (met TBV, rollen, functies, hiërarchie, RACI)</li> <li>ii. hoe de factor Process wordt vastgelegd (procesmodel, processen, stappen, activiteiten, samenhang)</li> <li>iii. hoe de factor Product wordt ingevuld (tools, templates) volgens procesmodel</li> </ul> </li> <li>c) weten hoe m.b.v. de ISM-portal een integrale ontsluiting van het instrumentarium mogelijk is</li> <li>d) inzicht hebben in de wijze waarop integratie en processturing door het management wordt uitgevoerd:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. inzicht hebben in de structuur en werking van procesplannen</li> <li>ii. inzicht hebben in wijze waarop steeds wordt gestuurd op alle drie de bedrijfsmiddelen PPP</li> </ul> <p>e) inzicht hebben in de invloed en effecten van cultuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. ABC</li> </ul> <p>f) inzicht hebben in de stapsgewijze verbetering volgens ISM, en de eigen rol daarin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. PDCA-cyclus</li> </ul> <p>g) Weten welke supportmiddelen in de ISM-methode beschikbaar zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. weten welke literatuur er over de ISM-methode is</li> <li>ii. het adres van de ISM-website kennen</li> <li>iii. weten wat je in de ISM-community kunt vinden en hoe je daar in komt</li> <li>iv. weten welke ISM-opleidingen er zijn</li> <li>v. weten welke ISM-bijeenkomsten er zijn</li> <li>vi. weten welke ondersteuning bij de Back-office kan worden verkregen en hoe deze te bereiken is</li> </ul> <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok:1 uur</i></p>
Blok 6	<p><b>Blok 6 - Proefexamen en evaluatie</b></p> <p><b>Doel:</b> het oefenen met voorbeeldvragen om de deelnemer op het examen voor te bereiden, en het toetsen van de trainingsresultaten. Het evalueren van de training.</p> <p>Na afloop van de oefening worden de (foute) antwoorden plenair besproken. Daarbij wordt duidelijk gemaakt waarom een antwoord fout was, en hoe de deelnemer een fout antwoord had kunnen voorkomen.</p> <p>In de evaluatie wordt de training nabesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) zijn de verwachtingen uitgekomen zoals ze aan het begin van de training zijn geformuleerd?</li> <li>b) wat kan er een volgende keer worden verbeterd aan de training?</li> </ul> <p><i>Aanbevolen tijdsduur voor dit blok:2 uur</i></p>

## Bronnen

Bij de training ISM Foundation wordt gebruikt gemaakt van de volgende bronnen:

- het boek "De ISM-Methode. Verleden, heden en toekomst van IT-servicemanagement". Auteurs: W. Hoving & J. van Bon. Uitgever: Academic Service, 2010. ISBN 978 90 125 8230 8.  
Iedere cursist dient bij aanvang van de training een exemplaar van het boek te ontvangen uit handen van de trainer.
- een hand-out van de trainer. Hierbij wordt aanbevolen zoveel mogelijk gebruik te maken van de beschikbare sheets en figuren.

## Noot

ISM (Integrated Service Management)<sup>®</sup> is een gedeponeerd merk van BHVB.